



**WYROK ZAOCZNY
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 21 września 2010 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W składzie:

Przewodniczący: SSO Witold Rękosiewicz

Protokolant: asystent sędziego Anna Rowińska - Abczyńska

po rozpoznaniu w dniu 21 września 2010 r. w Warszawie

sprawy z powództwa Stowarzyszenia Towarzystwo Lexus z /s w Poznaniu

przeciwko Adrianie Jaroszewskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą 4Run Sports Management z/s w Pile

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

- I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje Adrianie Jaroszewskiej wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści:
1. „Nie odebranie przesyłki przez zamawiającego skutkuje rozwiązaniem umowy”,
 2. „Reklamacji podlegają jedynie wady ukryte powstałe z winy producenta w towarze nieużyтым”,
 3. „Reklamacji nie podlegają (...) towar posiadający uszkodzenia mechaniczne”,
 4. „Jeżeli sprawa będzie wymagała dodatkowych ekspertyz technicznych wykonanych przez zewnętrzne firmy termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do 30 dni. Jeżeli w ciągu 30 dni sklep nie ustosunkuje się do żądań klienta, oznacza to, że uznał żądanie za uzasadnione”.

- II. Zasadza od Adrianie Jaroszewskiej na rzecz Stowarzyszenia Towarzystwo Lexus z/s w Poznaniu kwotę 1440 zł (tysiąc czterysta czterdzieści złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego
- III. Obciąża Adrianę Jaroszewską kwotą 2400 zł (dwa tysiące czterysta) tytułem stałej opłaty sądowej od czterech pozwów i nakazuje pobranie tej kwoty od pozwanej na rzecz Skarbu Państwa - Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie.
- IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Adrianie Jaroszewskiej.

/-/ SSO Witold Rękosiewicz

Sygn. akt XVII AmC 1011/09

U Z A S A D N I E N I E

Powód Stowarzyszenie Towarzystwo Lexus z siedzibą w Poznaniu pozwami z dnia 30 czerwca 2009 r. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie pozwanej Adrianie Jaroszewskiej prowadzącej działalność gospodarczą w postaci sklepu internetowego o nazwie „4Run Sports Management” wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowień wzorca umownego stosowanego przez pozwaną w działalności gospodarczej o treści:

1. „Nie odebranie przesyłki przez zamawiającego skutkuje rozwiązaniem umowy”, (pkt III.5 Regulaminu)
2. „Reklamacji podlegają jedynie wady ukryte powstałe z winy producenta w towarze nie zużytym”, (pkt IV.9 Regulaminu)
3. „Reklamacji nie podlegają: (...) towar posiadający uszkodzenia mechaniczne”, (pkt IV.10 Regulaminu)
4. „Jeżeli sprawa będzie wymagała dodatkowych ekspertyz technicznych wykonanych przez zewnętrzne firmy, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do 30 dni. Jeżeli w ciągu 30 dni sklep nie ustosunkuje się do żądań klienta, oznacza to, że uznał żądanie za uzasadnione”, (pkt IV.14. Regulaminu)

Zdaniem powoda zakwestionowane postanowienia są rażąco sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszają uzasadnione interesy konsumentów, a zatem stanowią „niedozwolone” klauzule umowne w rozumieniu art. 385 ¹ § 1 k.c. Powód wskazał, że pierwsze z kwestionowanych postanowień prowadzi do sytuacji, w której konsument

pozbawiony zostaje m. in. możliwości skorzystania z prawa do odmowy przyjęcia uszkodzonej przesyłki od kuriera. Postanowienie z pkt 2 przewiduje zdaniem powoda bezprawne ograniczenie uprawnień konsumentów w związku z reklamacjami towaru. Pozwany ogranicza swoją odpowiedzialność do winy producenta towaru i sugeruje, że to konsument miałby udowadniać winę producenta. Zastrzega ponadto, że reklamacjom podlegają jedynie towary nie zużyte. Trzecie z kwestionowanych postanowień przewiduje natomiast pozbawienie konsumentów prawa do złożenia reklamacji tylko dlatego, że towar ma uszkodzenia mechaniczne. Powód wskazał, że uszkodzenia te mogą powstać właśnie wskutek nienależytej jakości sprzedanego towaru. Czwarte z kwestionowanych postanowień narusza zdaniem powoda przepis art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, poprzez jednostronne wydłużenie przysługującego kontrahentowi konsumenta terminu na rozpatrywanie reklamacji.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa w zakresie dotyczącym pkt I-III pozwu oraz uznała powództwo w pkt IV pozwu. Stwierdziła, że zakwestionowane w pkt I-III zapisy nie naruszają interesów konsumentów ani nie są sprzeczne z dobrymi obyczajami. Pozwana wskazała również, że zapis o treści „Nie odebranie przesyłki przez zamawiającego skutkuje rozwiązaniem umowy” nie wskazuje, że zawarta przez konsumenta umowa jest automatycznie rozwiązywana, gdy ten odmówi odbioru przesyłki z jakiegokolwiek przyczyny. Zdaniem pozwanej powód wyraźnie spłyca sens postanowienia umieszczonego w pkt III.5 regulaminu i świadomie pomija sens pkt III.4 regulaminu. Lektura tegoż zapisu wskazuje, że w momencie odbioru przesyłki zamawiający ma obowiązek sprawdzenia zawartości paczki w obecności pracownika firmy kurierskiej. Jeżeli przesyłka nie zawiera wskazanego w zamówieniu towaru lub towar jest uszkodzony, zamawiający ma prawo nie przyjmować przesyłki o czym powinien niezwłocznie poinformować sklep internetowy. Pozwana wskazała również, iż zapis kwestionowanego postanowienia nie powoduje wbrew twierdzeniom powoda automatycznego rozwiązania umowy tylko dlatego, że konsument odmówił odbioru towaru z jakiegokolwiek przyczyny.

Odnosnie drugiego z kwestionowanych postanowień pozwana wskazała, że nieprawdą jest jakoby konsument miał udowadniać winę producenta, gdyż może dochodzić swych praw w drodze reklamacji. Wskazała, iż powód wyraźnie spłyca sens postanowienia regulaminu umieszczonego w pkt IV.9, gdyż oczywistym jest fakt, że konsekwencją uwzględnienia zgłoszenia reklamacyjnego jest przyznanie, iż sprzedany towar miał wady powstałe z winy producenta a nie sprzedawcy. Zdaniem pozwanej ze stanowiska

przedstawionego w pozwie wyraźnie wynika, że powód nie odróżnia instytucji rękojmi od gwarancji, podczas, gdy w niniejszej sprawie zastosowanie mają niezaprzeczalnie przepisy regulujące instytucję gwarancji jakości wystawcy dokumentu, czyli producenta-gwaranta. Tymczasem powód usiłuje przerzucić ciężar z tytułu gwarancji jakości odpowiedzialność z gwaranta na sprzedawcę. Zdaniem pozwanej nie wywołuje wątpliwości zapis, że reklamacji podlegają wady ukryte, gdyż wszelkie inne wady są widoczne „gołym okiem” i zgłaszane przez konsumenta w przeciągu 10 dni od chwili zakupu. Jeśli chodzi natomiast o tę część zapisu pkt IV.9 regulaminu, w której stanowi się, że reklamacji podlegają wady ukryte w towarze nie zużytym, to sprzedawca miał na myśli taki towar, który nie jest na tyle zniszczony, by nie nadawał się do użytku. W innym razie konsument mógłby wykorzystywać i nadużywać gwarancji do wymiany np. całkowicie zniszczonych butów podnosząc okoliczność rozklejenia (co zgodnie z zasadami doświadczenia życiowego jest normalne w tego rodzaju przypadkach) na nowe obuwie. Zastosowanie kwestionowanego postanowienia w regulaminie ma na celu ochronę interesów kontrahenta konsumenta przed takimi jego działaniami.

Odnosnie trzeciego z kwestionowanych postanowień pozwana wskazała, że nie jest prawdą, iż pozbawia ono konsumentów prawa do złożenia reklamacji, tylko dlatego, iż towar ma uszkodzenia mechaniczne. O tym, że powód nie zdaje sobie w ogóle sprawy jakie uszkodzenia kryją się za pojęciem „uszkodzenia mechaniczne” świadczy jego twierdzenie w uzasadnieniu pozwu, że uszkodzenia te mogą powstać właśnie wskutek nienależytej jakości sprzedanego towaru”. W tym miejscu pozwana pragnie wyjaśnić, że uszkodzenia mechaniczne to uszkodzenia polegające na obiciu, zadrapaniu, otarciu, starciu, zarysowaniu, czy przetarciu. Z doświadczenia życiowego wynika, że tego typu uszkodzenia nie powstają w wyniku nienależytej jakości sprzedanego towaru, o czym niesłusznie przekonuje powód, a są efektem normalnej eksploatacji i używania rzeczy. Co oczywiste, za tego rodzaju uszkodzenia towaru pozwana nie może ponosić żadnej odpowiedzialności.

Pozwana uznała natomiast pozew w odniesieniu do postanowienia kwestionowanego w punkcie czwartym pozwu.

W pismach procesowych z dn. 31.07.2009 r. powód wskazał, iż pierwsze z kwestionowanych postanowień jest postanowieniem abuzywnym, gdyż prowadzi do sytuacji, w której (przykładowo) z konsumentem przebywającym na wczasach i nie mogącym tym samym odebrać przesyłki zostaje automatycznie rozwiązana umowa. Zdaniem powoda w tej sytuacji pozwana powinna skontaktować się z klientem i wysłać towar powtórnie za pobraniem kosztów dodatkowej wysyłki. Wskazał również na sytuację, w której klient nie może odebrać

towaru, gdyż jest on niezgodny z umową, przykładowo jest w niewłaściwym kolorze. Stwierdził, iż w takim wypadku konsument powinien móc żądać wymiany towaru na zgodny z umową.

Odnosząc się do drugiego z kwestionowanych postanowień pozwany wskazał, iż reklamacji podlegają jedynie wady ukryte, w dodatku powstałe z winy producenta i tylko w towarze nie zużytym. Stwierdził, że konsumenci mają prawo do złożenia reklamacji z wszelkich przyczyn niezgodności towaru z umową.

Trzecie z kwestionowanych postanowień stanowi zdaniem powoda w sposób sprzeczny z prawem, iż reklamacji nie podlega towar posiadający uszkodzenia mechaniczne, podczas, gdy właśnie taki towar może zostać przesłany klientowi przez pozwaną. Pozwana nie może zatem ograniczać uprawnień konsumentów w wyżej wymieniony sposób.

Powód uznał również za chybiony zarzut pozwanej dotyczący naruszenia przez niego art. 5 kc, z uwagi na fakt, iż przepis ten dotyczy jedynie nadużycia prawa materialnego.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił i zważył co następuje:

Bezspornym jest, iż pozwana w prowadzonej działalności gospodarczej wykorzystywała przytoczone w pozwie postanowienia umowne. Pozwana temu nie zaprzeczyła. Nie zarzuciła też niezgodności cytowanych postanowień z treścią stosowanego regulaminu mającego charakter wzorca umownego. W związku z tym, na podstawie art. 230 kpc okoliczności te należało uznać za przyznane.

Zawierający kwestionowane przez powoda klauzule regulamin został opracowany w całości przez pozwaną i został umieszczony na stronie internetowej prowadzonego przez nią sklepu.

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest, czy zawarte we wzorcach, kwestionowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz czy skutkiem tego dochodzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Nie dotyczy to jednak postanowień regulujących główne świadczenia stron, jak cena lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Decydujące znaczenie dla abuzywności tych postanowień ma fakt, czy zostały uzgodnione w sposób indywidualny. W ocenie Sądu analizowane klauzule nie dotyczą głównych świadczeń stron i nie są przedmiotem indywidualnych uzgodnień stron zawierających umowę z pomocą wzorca, w którym występują.

Przesłankami abuzywności postanowień wzorca umownego zgodnie z art. 385¹ § 1 kc jest ich sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta.

Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien wyrażać się on właściwym informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu konsumenta jako równorzędnego partnera umowy. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są zatem działania naruszające zasadę równorzędności stron umowy, zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wywoływania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego braku doświadczenia, niewiedzy lub naiwności (tak M. Śmigiel – Wzorce s. 360). Chodzi więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385 ¹ § 1 k c uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385 ³ k c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków czy ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry w oderwaniu od konkretnych okoliczności stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, że zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385 ¹ § 1 k c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy. – art. 385 ¹ § 4 k c. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385 ³ k c. jest niedozwolonym postanowieniem umownym należy wykazać, że została ona uzgodniona indywidualnie lub, że nie kształtuje praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy mimo swego „niedozwolonego” brzmienia.

Oceniając w świetle powyższego treść kwestionowanych zapisów wzorca umownego należy wskazać, iż zgodnie z treścią postanowienia zamieszczonego w pkt III.5 regulaminu umowa zawarta z konsumentem może być rozwiązana w każdym przypadku nie odebrania przesyłki przez zamawiającego. Postanowienie to jest ogólne i nie zawiera żadnych wyłączeń dotyczących okoliczności kiedy to nieodebranie przesyłki nie będzie skutkować rozwiązaniem umowy. Konsumentowi przysługuje prawo do nieodebrania przesyłki z

różnych przyczyn, w tym również z przyczyn dotyczących sprzedawcy np.: niezgodność towaru z umową, lub gdy towar w środku jest zniszczony lub uszkodzony. Jednak z zakwestionowanego postanowienia nie wynika jednoznacznie, że rozwiązanie umowy, o którym mowa w pkt III.5. regulaminu nie dotyczy sytuacji wskazanych w innych zawartych w nim postanowieniach. Stosowanie takiego postanowienia wzorca umownego należy określić jako przejaw nadużycia przewagi kontraktowej kontrahenta konsumenta. Ponadto przy zastosowaniu takiego postanowienia pozwana ma prawo do jednostronnej, swobodnej i nieograniczonej interpretacji okoliczności stanowiących w jej ocenie podstawę do rozwiązania umowy, ponieważ przypadek każdego nieodebrania przesyłki nie tylko ze względu na widoczne uszkodzenia lub złożenie reklamacji może być uznany za nie odebranie towaru stanowiące podstawę do zastosowania pkt III.5. regulaminu. Brak określenia precyzyjnych, obiektywnych przesłanek dotyczących rozwiązania umowy w przypadku nieodebrania towaru jest przejawem dążenia pozwanego przedsiębiorcy do ukształtowania wiążącego go z konsumentem stosunku prawnego w sposób asymetryczny, z naruszeniem zasady równorzędności stron umowy.

W ocenie Sądu kwestionowane przez powoda postanowienie odzwierciedla także cechy klauzuli abuzywnej wskazane w art. 385 ¹ pkt 9 kc. Możliwość jednostronnego określania okoliczności stanowiących podstawę do rozwiązania umowy jest bowiem przykładem dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Drugie kwestionowane postanowienie precyzując okoliczności w jakich konsument, nabywca towaru, może złożyć reklamację oraz określając cechy jakie musi spełniać reklamowany towar, w istotny sposób ogranicza możliwość złożenia przez konsumenta reklamacji. Pozbawia więc konsumenta możliwości korzystania z przysługujących mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów kodeksu cywilnego i opartych na sprecyzowanych w nim zasadach przepisach innych ustaw chroniących interesy konsumentów (ustawa o sprzedaży na odległość, konsumencka). Przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, ponieważ opiera się na braku wiedzy i doświadczenia konsumentów i zmierza do wywołania błędnego przekonania o braku możliwości reklamacji, jeśli towar, mimo, iż nie upłynął jeszcze termin do złożenia reklamacji, nosi cechy zewnętrznego zużycia. Należy bowiem podkreślić, że nie w każdym przypadku zewnętrzne zużycie towaru świadczy o jego nieprawidłowym używaniu. Wady towaru mogą się ujawnić właśnie w trakcie jego używania, które niekiedy w sposób naturalny może prowadzić do zmiany wyglądu zewnętrznego tego towaru.

W każdym wypadku, nawet gdyby reklamacja nie została uwzględniona, pozwany przedsiębiorca nie może odmówić konsumentowi prawa do jej złożenia a nawet stwarzać wrażenia, iż prawo to konsumentowi nie przysługuje.

W podobny sposób należy ocenić trzecie kwestionowane postanowienie zawarte w pkt IV.10. regulaminu stosowanego przez pozwaną. Jego treść również wyrabia w konsumentach błędne przekonanie o braku możliwości skorzystania z przysługującego na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa do złożenia reklamacji. Mechaniczne uszkodzenia towaru nie zawsze mogą być przyczyną ujawnienia się wady będącej podstawą reklamacji. Nie można przecież z góry wykluczyć, że źródłem wady była inna przyczyna niż uszkodzenie mechaniczne.

Jako przykład można tu podać odbarwienie się towaru w całości lub w części ewentualnie utratę innych istotnych cech, nie wywołanych uszkodzeniem mechanicznym, którego ślady może nosić towar.

W świetle powyższego również to postanowienie zasługuje na uznanie, iż posiada cechy klauzuli niedozwolonej.

Czwarte zakwestionowane postanowienie jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz.U. 2002 nr 141 poz. 1176). Pozwana nawet nie kwestionowała tej okoliczności, podniesionej przez powoda w uzasadnieniu pozwu. Sprzeczność klauzuli wzorca umownego z przepisem ustawowym stanowi w powszechnie przyjętym poglądzie doktryny samoistną przesłankę uznania, że klauzula ta posiada cechy niedozwolonego postanowienia umownego określone w art. 385 ¹ § 1 kc.

Na ocenę abuzywności analizowanej klauzuli umownej nie miało wpływu złożenie przez pozwaną oświadczenia o uznaniu powództwa w tym zakresie. Zgodnie bowiem z przepisem art. 479 ⁴¹ kpc Sąd nawet w przypadku uznania powództwa, przed wydaniem wyroku obowiązany jest dokonać merytorycznej oceny kwestionowanego postanowienia.

Odnosząc się natomiast do zarzutów pozwanej, dotyczących braku wystąpienia ze strony powoda z wezwaniem do zaprzestania stosowania kwestionowanych klauzul jako naruszających interesy konsumentów i sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami wskazać należało, że zgodnie z art. 479 ³⁸ § 1 kpc powództwo w sprawie o uznanie postanowienia wzorca umownego za niedozwolone może wytoczyć każdy kto choćby potencjalnie mógłby być stroną umowy zawartej z przedsiębiorcą. Chodzi tu więc o każdego konsumenta, który nie tylko nie zawarł ale nawet nie zamierzał zawrzeć umowy z

przedsiębiorcą, stosującym kwestionowane postanowienia. Nie można bowiem wykluczyć, że w określonych okolicznościach konsument zmieni zdanie i będzie chciał skorzystać z oferty pozwanej. Okolicznością wystarczającą do uznania posiadania przez powoda czynnej legitymacji procesowej jest nawet potencjalna możliwość zawarcia umowy z pozwanym. W takiej sytuacji przesyłanie do przedsiębiorcy wezwania przedsądowego nie jest przesłanką uniemożliwiającą wniesienie pozwu.

Nawet bowiem, gdyby na skutek wezwania powoda przedsiębiorca złożył oświadczenie, że zaprzestanie stosowania kwestionowanego postanowienia, nie miałoby ono mocy wiążącej, porównywalnej z prawomocnym wyrokiem sądu.

Również uznanie pozwu przy pierwszej czynności procesowej nie daje sądowi podstaw do wydania wyroku zgodnie z żądaniem powoda. Natomiast sam fakt stosowania przez pozwaną klauzul uznanych w niniejszym postępowaniu za niedozwolone jest niezaprzeczalny.

Okoliczność ta wyłącza możliwość zastosowania art. 101 lub 102 kpc ponieważ sama w sobie stanowiła podstawę do wytoczenia sprawy.

Mając na uwadze przedstawione okoliczności Sąd Okręgowy uznając, że kwestionowane klauzule spełniają przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, określonego w art. 385¹ § 1 kc i orzekł jak w sentencji zakazując wykorzystywania ich w obrocie – art. 479⁴² § 1 kpc.

O obciążeniu strony pozwanej stałą opłatą sądową łącznie od czterech pozwów orzeczono na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. nr 167, poz. 1398).

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 i 99 kpc stosownie do wyniku sporu.

Publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanej zarządzono na zasadzie art. 479⁴⁴ kpc.

/-/ SSO Witold Rękosiewicz